Guten Tag!

Umgang mit herausfordernden Kunden

4. Schweizer Symposium für Pharma-Assistent.innen

Karin Probst
www.agiles-gesundheitswesen.de

2 Change

Karin Probst

Zert. Systemischer Business Coach FU Berlin

Zert. Agile Coach und Beraterin

Ausbilderin Agile Veränderungskraft und Organisationsentwicklung im Gesundheitswesen

Führungskräfteentwicklung seit 1998 für internationale Unternehmen wie u.a. Bosch, Roche, GE, Siemens, Deutsche Bank, Zeiss, MAN, Porsche

Lehrtrainerin u.a. an der Hochschuldidaktik der Universitäten Ulm und Mannheim, German Graduate School of Management und der Alanus Hochschule

Bis 1994 Schauspielstudium, Schauspielerin und Regisseurin an führenden Theatern

Mitherausgeberin Thieme Verlag

Ziele

Wunderfrage

- Was sind eigentlich „herausfordernde“ Kunden?
- Und was sind hier Ihre Herausforderungen?

Gelassene Kommunikation

Ich freue mich, wenn ich im Stau stehe,
weil, wenn ich mich nicht freue,
steh ich dennoch im Stau.

Nach Karl Valentin

Was ist eigentlich Stress?

Stress ist ein subjektiv unangenehmer Spannungszustand,

- **der uns befähigen soll, eine Situation eher durch Körperkraft als durch Kognition zu lösen**
- der aus einer **Bewertung** entsteht, dass das IST abweicht von dem, wie es sein SOLLte
- der aus der **Befürchtung** entsteht, eine Situation nicht ausreichend bewältigen zu können
- in dem wesentliche **Bedürfnisse** / Werte als nicht erfüllt oder als nicht erfüllbar bewertet werden

2 change

Schritt 1:
Ausgangslage analysieren

Schritt 2:
Annehmen, was ist…

Wahrnehmungsfähigkeit

FEATURE FILMS ARE THE RESULT OF SCIENTIFIC RESEARCH COMBINED WITH THE PROFESSIONAL EXPERIENCE OF YEARS AND THE EFFORTS OF MANY PEOPLE

2 change

Wahrnehmungsfähigkeit

FEATURE FILMS ARE THE RESULT OF SCIENTIFIC RESEARCH COMBINED WITH THE PROFESSIONAL EXPERIENCE OF YEARS AND THE EFFORTS OF MANY PEOPLE

2 change

Schritt 3:
Zielbild formulieren

- **Wie hätten Sie es eigentlich gerne?**

2 change

Der kleine Unterschied vom Ist zum Soll

Wie hätte ich es eigentlich gerne?

Bewertungen

Annahmen

Was sehe ich und wie wirkt es auf mich?

Was genau passiert gerade?

2 change

Stress-Situationen

Erlebtes Phänomen

Erlebender Beobachter

Gewünschtes Soll-Erleben

Schritt 4:
Bedürfnisse erkennen

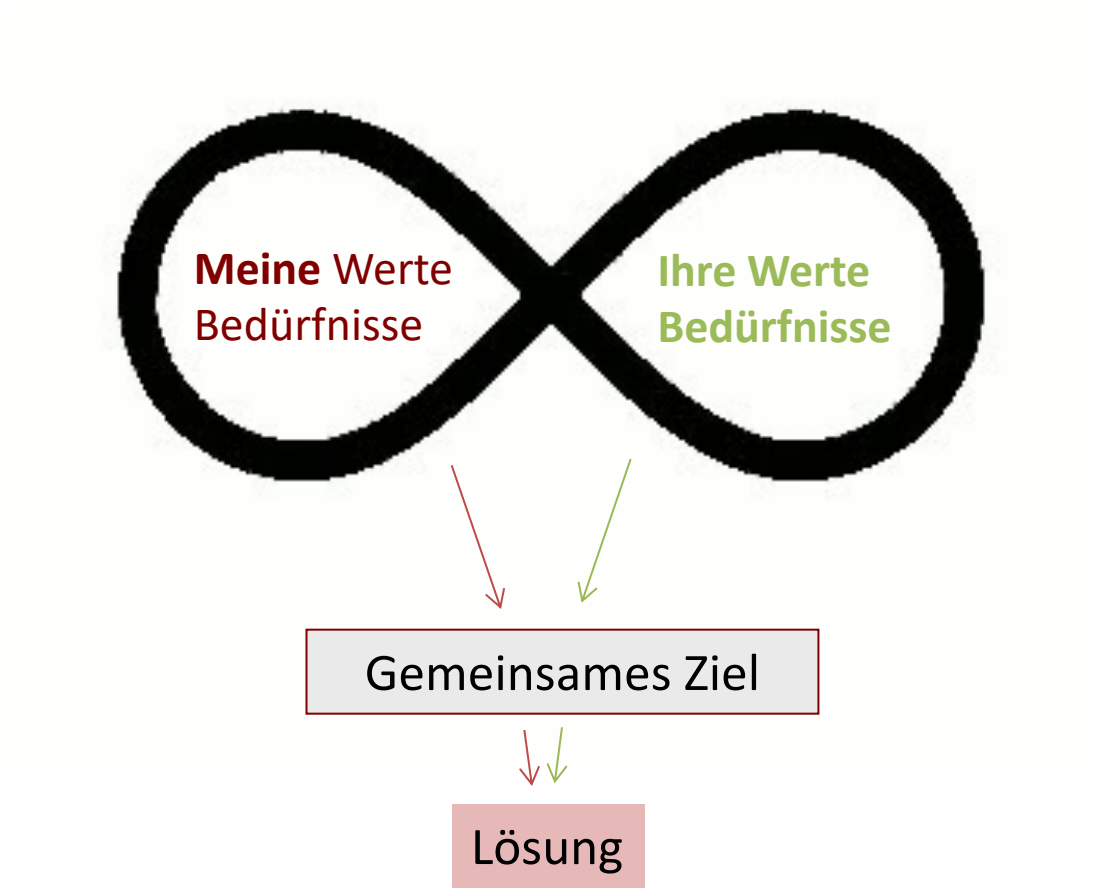
Welche Bedürfnisse – oder welche Werte sind bei Ihnen und Ihrem Konfliktpartner in dieser Situation angesprochen?

Empathie für Bedürfnisse

Abwechslung ✓ Ästhetik ✓ Akzeptanz ✓ Aufmerksamkeit ✓ **Ausgleich** ✓ Austausch ✓ Ausgewogenheit ✓ Authentizität ✓ Autonomie ✓ Anerkennung ✓ Bewegung ✓ Beständigkeit ✓ Beziehung ✓ Bildung ✓ Bindung ✓ Effektivität ✓ Ehrlichkeit ✓ Energieausgleich ✓ Einfühlung ✓ Entspannung ✓ Einsicht ✓ Führung ✓ Fürsorge ✓ Feiern ✓ Freiheit ✓ Freude / Spaß ✓ Frieden ✓ Gerechtigkeit ✓ Geborgenheit ✓ Gehört werden ✓ Gesundheit ✓ Gemeinschaft ✓ Grundbedürfnisse ✓ **Harmonie** ✓ Helfen ✓ Höflichkeit ✓ Integrität ✓ Inspiration ✓ Intensität ✓ Kultur ✓ Kongruenz ✓ Kontakt ✓ Kontrolle ✓ Kraft ✓ Kreativität ✓ Kunst ✓ Lebensfreude ✓ Lernen ✓ Menschlichkeit ✓ Mitsprache ✓ Mitgefühl ✓ Muße ✓ Nähe ✓ Natur ✓ Offenheit ✓ Orientierung ✓ Ordnung ✓ Planbarkeit ✓ Qualität ✓ Respekt ✓ Ruhe ✓ Rücksichtnahme ✓ Schönheit ✓ **Selbstbestimmung** ✓ Selbstwertschutz ✓ Schutz ✓ Selbstverantwortung ✓ Selbstverwirklichung ✓ Sicherheit ✓ **Sinn** ✓ Spiritualität ✓ Struktur ✓ Unterstützung ✓ Verantwortung ✓ Verbesserung ✓ Verbundenheit ✓ Vergnügen ✓ Verständigung ✓ Wahrgenommen und gehört zu werden ✓ Wärme ✓ **Wertschätzung** ✓ Wirksamkeit ✓ Würdigung ✓ **Zugehörigkeit** ✓ Zeitgenauigkeit ✓ Zielerreichung ✓ …

2 change

Empathische Kommunikation



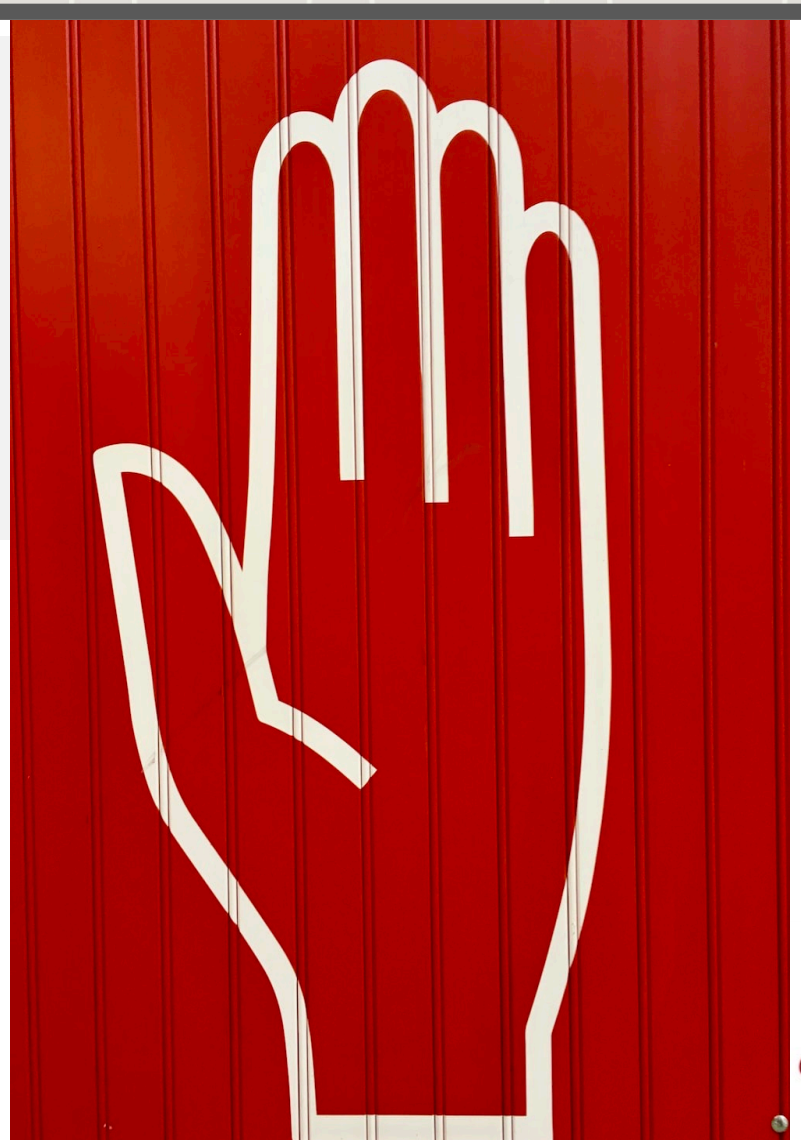
Schritt 5:
Mit Zaubersätzen transformieren

- Sie hätten sich gewünscht, dass ....
- Ihnen ist wichtig, dass – mir ist wichtig dies ...
- Habe ich richtig verstanden, Sie sagen ich sei ....
- Das glaube ich Ihnen ...
- Vielen Dank für das Feedback!
- Ich möchte lieber professionell bleiben.
- Das nehme ich mal lieber nicht persönlich...
- Möchten Sie gut behandelt werden? – Sehen Sie, ich auch...
- Ich stimme darin überein, dass wir nicht übereinstimmen
- Es tut mir leid, wenn ich den Eindruck vermittelt habe, dass Sie so mit mir sprechen können!
- Wie genau kommen wir jetzt zusammen?
- **Wäre es Ihnen möglich, dass ....**

2 change

Schritt 6:
Handeln

1. Körpersprachliches Stopp
2. Schutz-Etikette im Team
3. Handlungsalternativen gemeinsam absprechen: Was tun wir, wenn…



Schritt 7:
Lernen

1. Was kann ich, können wir aus dieser Situation lernen und ggf. verbessern?

Schritt 8:
Aussteigen

- Zur Ruhe kommen
  - Kaltes Wasser
    - Abschütteln
    - Segen geben
- Fokus auf das Wichtige legen
    - Holz hacken

Ein kleiner Umgehungsplan….

1. Was macht dieser Mensch, was meinen Werten oder Bedürfnissen widerstrebt?
2. Was wäre mein „Gewünschtes Soll-Erleben“?
3. Welches Bedürfnis habe ich, welches der „schwierige Patient“ und was ist unser gemeinsames Ziel?
4. Was könnte ich von diesem Menschen lernen, (wenn ich wollte…)
5. Worum könnte ich bitten?
6. Wo muss ich klar STOPP sagen?
7. Wie kann ich wieder den Fokus auf das legen, was jetzt wichtig ist?

Nachlese

- Was möchte ich von heute mitnehmen?
- Gibt es noch Fragen oder Unklarheiten in mir?
- Was genau werde ich ab morgen tun?

Eine schöne Zeit wünsche ich Ihnen!

Karin Probst

www.2-change.de

Blog: www.lazy-leadership.de

0162-8947740

2 change